

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES ACTUALES DE LA ESTRATEGIA DEL
GOBIERNO EN LÍNEA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE ORDEN NACIONAL
Y EN LOS CIUDADANOS EN TÉRMINOS DE EFECTIVIDAD PARA LOS AÑOS
DEL 2008 AL 2012

AUTORES:

LEIDY MARCELA TINJACÁ ROJAS
MARIA VICTORIA QUIJANO QUIJANO

BOGOTÁ, D.C.

2013

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES ACTUALES DE LA ESTRATEGIA DEL
GOBIERNO EN LÍNEA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE ORDEN NACIONAL
Y EN LOS CIUDADANOS EN TÉRMINOS DE EFECTIVIDAD PARA LOS AÑOS
DEL 2008 AL 2012

AUTORES:

LEIDY MARCELA TINJACÁ ROJAS
MARIA VICTORIA QUIJANO QUIJANO

ASESOR TEMÁTICO:

CARLOS ANDRÉS BONILLA PRETEL

ASESORA METODOLÓGICA:

CLARA INÉS DOMINGUEZ GARCÍA

BOGOTÁ, D.C.

2013

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es el de presentar un análisis de las condiciones actuales de la Estrategia del Gobierno en línea en las entidades públicas de orden nacional y en los ciudadanos en términos de Efectividad para los años del 2008 al 2012, en el marco establecido por el Programa Agenda de Conectividad – Estrategia de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Colombia, en cada una de sus fases; Además en esta investigación se incluye de manera específica la descripción y funciones del Modelo de Monitoreo y Evaluación del mismo, por estar directamente involucrado en la presentación de los resultados obtenidos para dicho análisis; igualmente, se mencionaran aportes realizados y conclusiones.

Palabras Claves: Gobierno en línea, Modelo de Monitoreo y Evaluación, Fases, Efectividad, Entidades Públicas de Orden Nacional, Ciudadanos.

ABSTRACT

The aim of this investigation is to introduce an analysis of the actual conditions of the Government strategy on line in the national public entities and in the citizens in terms of Effectivity, between 2008 and 2012, in the scope established by the Program “Agenda de Conectividad – Estrategia de Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” in Colombia, in each of its phases. Also, in this investigation it is specifically included the description and functions of the Supervision and Evaluation Model of the same, due to be directly involved in the presentation of the results obtained by the mentioned analysis. Likewise, we mention contributions carried out and conclusions.

Keywords: Government on Line, Supervision and Evaluation Model, Phases, Effectivity, National Public Entities, Citizens.

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro agradecimiento:

A Dios por habernos permitido finalizar una meta más en nuestras vidas de la mejor forma posible y por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante todo este periodo de estudio.

A nuestros asesores Temáticos y Metodológicos por parte de la Universidad Militar Nueva Granada: Carlos Bonilla y Clara Inés Domínguez, por realizar el acompañamiento en el desarrollo de esta investigación en la especialización de Finanzas y Administración Pública.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	xii
1. ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA AGENDA DE CONECTIVIDAD - ESTRATEGÍA DE GOBIERNO EN LÍNEA	14
1.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	14
1.2 JUSTIFICACIÓN	16
1.3 OBJETIVO DE LA AGENDA DE CONECTIVIDAD	18
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AGENDA DE CONECTIVIDAD	18
1.5 ESTRATEGIAS DE LA AGENDA DE CONECTIVIDAD	19
2. CONSIDERACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
2.2 JUSTIFICACIÓN	21
2.3 DELIMITACIONES.....	22
2.4 OBJETIVO GENERAL	23
2.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
2.6 DISEÑO METODOLÓGICO	24
2.7 MARCO TEÓRICO.....	26
2.8 MARCO CONCEPTUAL	31
2.9 MARCO JURIDICO	35
3. CAPITULO I.....	38
4. CAPITULO II.....	46
5. CAPITULO III.....	59
CONCLUSIONES.....	62
BIBLIOGRAFÍA	64
CIBERGRAFÍA.....	66
ANEXOS	67

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Entidades – resultados efectividad- fases gobierno en línea 2008 - 2009	47
Tabla 2 Componente Procesos total país para ciudadanos	51
Tabla 3 Componente resultados total país para ciudadanos	54
Tabla 4 Componente resultado total país para empresas	55
Tabla 5 Comparativo índices de gobierno en línea entidades de orden nacional 2008 – 2011 e índices por fases 2011-1	57

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Esquema de las Fases de Gobierno en línea	35
Ilustración 2 Objetivos, áreas estratégicas y finalidad de Gobierno en línea	41
Ilustración 3 Estructura del modelo de monitoreo y evaluación.....	43
Ilustración 4 Ejemplo de la articulación de los elementos del modelo de monitoreo y evaluación	44
Ilustración 5 Ciclo de aplicación del modelo de monitoreo y evaluación.	45

LISTA DE ANEXOS

Anexos 1. Agenda de Conectividad: El salto a Internet.....	67
Anexos 2. Tipo de Entidades del orden nacional	68

GLOSARIO

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: se entiende como el conjunto de órganos encargados de cumplir las múltiples intervenciones del Estado moderno y de prestar los servicios que el Estado moderno atiende.

CADENA DE TRÁMITES: Asociación que se establece entre trámites -sectoriales e intra-sectoriales- comunes y/o complementarios, en función de facilitar a los usuarios la adquisición de derechos o el cumplimiento de obligaciones.

EFICACIA: grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

EFICIENCIA: Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

ENTIDAD: Agrupación de personas que, con carácter público o privado, se organizan para desarrollar un objeto social.

EFFECTIVIDAD: este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

INTRANET GUBERNAMENTAL: Conjunto de soluciones tecnológicas a través de las cuales se interconectan las entidades para el intercambio de información estandarizada y con adecuados niveles de servicio.

POLÍTICA: orientaciones y directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o un campo determinado.

POLÍTICA PÚBLICA: es el producto de construcciones sociales que responden a contextos históricos cambiantes. Al asumir una determinada noción de la política pública, cada sociedad asume también las consecuencias. En un estado democrático de derecho las políticas públicas deben ser definidas por autoridad legítima, deben privilegiar el interés colectivo sobre el interés particular, deben consultar la voluntad de los involucrados.

SERVICIO: Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

SERVICIO EN LÍNEA: Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

TRÁMITE: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

TRÁMITE EN LÍNEA: Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, tanto en Colombia como en el resto del mundo con el surgimiento de nuevas tecnologías, la industria de Tecnología de la Información y Comunicaciones ha cobrado una gran importancia a nivel mundial debido a su capacidad de transformar continuamente el entorno económico y social.

Según Spence (2011), el impacto económico de las redes basadas en computadores se ha desarrollado en tres tendencias que se recubren: la primera es la automatización de la información y el procesamiento de datos; en segundo lugar es la migración de numerosas actividades de adquisición y procesos de información a la WWW; y por último el acceso inmediato a recursos humanos valiosos (amigos y familiares, socios comerciales, socios de investigación, etc.), con independencia de su localización, con la posibilidad de usarlos en procesamiento de mercados y ensamblaje de cadenas productivas en la economía global.

Aunque en el país la evolución en términos de uso de TIC y masificación de internet ha sido significativa, la brecha sigue siendo amplia en comparación con otros países de la región como Chile o Argentina. Dicho de otra manera, mientras que para el año 2009 en Colombia 4,6 de cada 100 habitantes contaban con una suscripción a internet de banda ancha, en Chile esta cifra era más del doble, alcanzando 9,8 suscripciones por cada 100 habitantes (Fedesarrollo, 2011).

Adicionalmente, cuando se compara la velocidad promedio de subida y bajada en América Latina, que se convierte en un factor determinante de la calidad de conexión, Colombia se ubica en el séptimo lugar luego de países como Costa Rica y Argentina, mientras que Chile y Brasil se encuentran en el primer y segundo lugar respectivamente (CEPAL, 2010).

Asimismo, aunque el acceso a terminales de conexión ha evolucionado de manera positiva, la brecha continua siendo amplia. Para el año 2010, el porcentaje de hogares con al menos un computador en Chile fue de 47%, seguido por Argentina y Brasil con 40% y 35% respectivamente, mientras que en Colombia este porcentaje no superó el 26% (CEPAL, 2010).

En este contexto; el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones avanza en actuales políticas de: “ampliar el uso y la apropiación de las TIC (énfasis en contenidos y aplicaciones) tanto en la vida cotidiana como productiva del ciudadano, las empresas y el Gobierno; desarrollar un marco institucional y normativo que facilite el aprovechamiento de las oportunidades asociadas al avance tecnológico y que sea eficaz en la maximización del bienestar social de los colombianos y en fortalecer los procesos de formación, investigación en asuntos relacionados con las TIC y su impacto transversal en el desarrollo socioeconómico” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2008).

En esta situación se encontró pertinente la investigación y análisis de las condiciones actuales de la Estrategia del Gobierno en línea en las entidades públicas de orden nacional y en los ciudadanos en términos de Efectividad para los años del 2008 al 2012 en el marco del Programa Agenda de Conectividad – Estrategia de Gobierno en Línea especialmente en el Modelo de Monitoreo y Evaluación; siendo este el encargado de arrojar los resultados del estudio de la implementación y avance de la estrategia lo que nos facilitó realizar el análisis y poner en práctica los conocimientos adquiridos en la Especialización de Finanzas y Administración Pública, con el fin de ponernos en contacto directo con el poder público y determinar un mejoramiento en la provisión de servicios destinados a satisfacer las necesidades colectivas y vigilar la efectividad de los principios; derechos y deberes consagrados en la Constitución Política de Colombia.

1. ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA AGENDA DE CONECTIVIDAD - ESTRATEGÍA DE GOBIERNO EN LÍNEA

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

Las más serias iniciativas dirigidas a fomentar el uso de las Tecnologías de la Información (TI) se dieron a mediados de la década de los años noventa. A inicios de 1997, se creó el Consejo Nacional de Informática, el cual está conformado por representantes del gobierno y el sector privado. Como punto de partida para un Plan Nacional de Informática, el consejo publicó en abril de 1997 los “lineamientos para una política nacional de informática”. Aunque en el documento se establecieron compromisos claros por parte de cada uno de los sectores involucrados, el cumplimiento de los mismos ha sido bajo. Como complemento del documento anterior, el foro permanente de alta tecnología presentó unos meses después al Consejo Nacional de Informática el documento “bases para una política nacional de informática – análisis temático”. Dicho estudio contiene un análisis de varios de los sectores de la economía nacional. Sus principales conclusiones se incorporan en este documento CONPES 3072.

Aunque este foro se constituyó por iniciativa del sector privado (comercializadores de software, hardware, equipos de telecomunicaciones y servicios), en él participan igualmente representantes del gobierno. En el Plan

Nacional de Desarrollo 1998 – 2002 “cambio para construir la paz” se definieron cinco objetivos gubernamentales en materia de telecomunicaciones. Dichos objetivos buscan lograr que el sector contribuya al aumento de la productividad y la competitividad, y a consolidar el proceso de descentralización que se ha propuesto en el nuevo modelo de desarrollo. Uno de estos cinco objetivos consiste en “propiciar el desarrollo de la infraestructura colombiana de la información”. En este sentido, se establece que dicha infraestructura debe jugar un papel fundamental en el apoyo a los gobiernos departamentales y locales, en el desempeño de sus funciones, a los establecimientos educativos y a la comunidad en general para contribuir a potenciar su desarrollo económico y social e incentivar el aumento de la competitividad regional.

Para el desarrollo de este último objetivo, se ha contado con la colaboración del gobierno canadiense, a través del Ministerio de la Industria, el cual posee una amplia experiencia en la formulación y ejecución de políticas de conectividad.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Estas iniciativas derivaron en la publicación del Documentos CONPES 3072 de febrero de 2000, el cual aprobó la **Agenda de Conectividad como la política de Estado a través de la cual se busca masificar el uso de las TIC**, como una oportunidad para el fortalecimiento del desarrollo económico, político, social y cultural del país. Para lograr este objetivo se definieron tres sectores en los cuales se debían enfocar los esfuerzos:

COMUNIDAD: Fomentar el uso de las TIC para mejorar la calidad de vida de la comunidad, ofreciendo un acceso equitativo a oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura y recreación entre otros.

SECTOR PRODUCTIVO: Fomentar el uso de las TIC como soporte del crecimiento y del aumento en la competitividad, el acceso a mercados para el sector productivo, y como refuerzo a la política de generación de empleo.

ESTADO: Proveer al Estado la conectividad que facilite la gestión de los organismos gubernamentales y apoye la función de servicio al ciudadano, así como la articulación y coordinación de los sistemas de información que garanticen la provisión de los servicios y mejoren la interacción ciudadanos - empresarios –

Estado. Esto proporciona los medios tecnológicos para el servicio al desarrollo social y económico de Colombia mediante la masificación de las TIC.

El Programa Agenda de Conectividad se encuentra actualmente en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en virtud de lo dispuesto por el Decreto 3107 de 2003, mediante el cual suprime el Programa Presidencial para el Desarrollo de las TIC, y se establece que las funciones asignadas a dicho programa deberán ser asumidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Decreto 2324 (art. 24), 2000).

Con el propósito de maximizar la utilización de los recursos asignados al Programa Agenda de Conectividad, y teniendo en cuenta que la apropiación de las TIC por el Estado jalona la apropiación de los demás sectores, a partir de octubre del año 2006, el Programa Agenda de Conectividad decidió focalizar totalmente sus esfuerzos en el liderazgo de la sexta estrategia definida en el Documento CONPES: la Estrategia de Gobierno en Línea (Departamento Nacional de Planeación, 2000).

1.3 OBJETIVO DE LA AGENDA DE CONECTIVIDAD

Contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste los mejores servicios a los ciudadanos, a las empresas y al mismo Estado, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AGENDA DE CONECTIVIDAD

Mejorar la provisión de servicios a los ciudadanos y las empresas: Este eje considera el establecimiento de nuevas formas de relación gobierno-ciudadano que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz, con calidad y con independencia de las variables de tiempo y espacio.

Promover la implementación de mecanismos que faciliten la transparencia del Estado y la participación ciudadana: Este eje se concentra en el fomento y la creación de mecanismos que permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, abriendo nuevos espacios y formas de participación ciudadana sustentado en gran parte por la publicidad de información.

Mejorar la eficiencia del Estado: Este eje busca la concepción y el establecimiento de procesos al interior de las entidades del Estado que permitan la integración de los sistemas de los diferentes servicios, compartir recursos y

mejorar la gestión interna en las instituciones públicas y por consiguiente la eficiencia del Estado.

1.5 ESTRATEGIAS DE LA AGENDA DE CONECTIVIDAD

Para avanzar en la puesta en marcha de la Agenda de Conectividad y lograr los objetivos mencionados, se debe definir un plan de acción que contemple los siguientes aspectos:

- Integración y unificación de esfuerzos existentes.
- Apropiación de experiencias nacionales e internacionales.
- Creación y fortalecimiento de alianzas con todos los sectores de la Nación.
- Consolidación de un proceso dinámico de definición, redefinición, implantación, ejecución y control de los programas que permitirán lograr los objetivos planteados.
- Establecimiento de un ente coordinador con alta capacidad de convocatoria y poder de ejecución que garantice la continuidad del plan en el largo plazo.

Para lograr los objetivos anteriormente planteados, la Agenda de Conectividad contempla las siguientes seis Estrategias¹.

Las estrategias se encuentran articuladas entre sí por un conjunto inicial de programas, liderados cada uno de ellos por distintos organismos del Estado y

¹ Ver Anexo 1. Agenda de Conectividad: El salto a Internet

coordinados de forma tal que se garantice el uso eficiente del recurso humano, técnico y financiero.

2. CONSIDERACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las condiciones actuales de la Estrategia del Gobierno en línea en las entidades públicas de orden nacional y en los ciudadanos en términos de Efectividad para los años del 2008 al 2012?

2.2 JUSTIFICACIÓN

Reconociendo que el avance de Gobierno en Línea en materia de Gobierno Electrónico en nuestro país, ha hecho que este asuma un papel significativo desde los principios mismos, que orienta la sociedad de la información en Colombia, propendiendo por su masificación, con el fin de prestar servicios eficientes a los ciudadanos y de esta manera incentivando el dinamismo del sector de telecomunicaciones el cual ha contribuido a la economía colombiana a enfrentar el ciclo recesivo, mediante mayor eficiencia productiva y niveles de competitividad.

A sabiendas que El Gobierno en línea contribuye directamente a la democratización de la información para la toma de decisiones, a mejorar la colaboración entre entidades del Estado y a empoderar a los ciudadanos y a las empresas para ejercer el control social y fiscalizar las acciones estatales.

Se decidió analizar las condiciones actuales de la Estrategia del Gobierno en línea en todas las entidades públicas de orden nacional y en los ciudadanos en términos de Efectividad para los años del 2008 al 2012, entendiéndose por efectividad (Programa de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2009) a que los usuarios logren realmente satisfacer la necesidad que los lleva a interactuar con el Gobierno en línea y finalmente, si la relación de los colombianos con el Estado está realmente en uso y con buenas proyecciones, ya que las TIC son una valiosa herramienta para que el Estado no sólo cumpla con sus fines constitucionales, sino para darle un valor agregado a su gestión en pro de la comunidad y la formación de una ciudadanía proactiva y responsable.

Además, desde la visión gerencial y organizacional, se reconoce que el Estado es la empresa más grande del país y como tal debe buscar permanentemente modelos de gestión democráticos y eficaces, orientados a servir a los ciudadanos y al sector privado, que son sus principales usuarios.

2.3 DELIMITACIONES

Dentro de la delimitación cronológica podemos decir que, para llevar a cabo el análisis de las condiciones actuales de la Estrategia de Gobierno en línea, deberá hacerse en un tiempo de nueve semanas comenzando del 26 de enero de

2013 hasta el 23 de marzo del mismo año, tiempo dentro del cual deberá emplearse para el desarrollo de la investigación y presentación del análisis acompañado de una presentación final; además se definió la delimitación geográfica que comprende las entidades públicas de orden nacional como lo son: las ramas del poder público según sectores Ejecutiva, legislativa, judicial, los organismos como la organización electoral, los organismos de control, y los autónomos e independientes bajo los resultados de Efectividad, para los años entre el 2008 al 2012.

2.4 OBJETIVO GENERAL

Analizar las condiciones actuales de la Estrategia del Gobierno en línea en las entidades públicas de orden nacional y en los ciudadanos en términos de Efectividad para los años del 2008 al 2012.

2.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Presentar el marco conceptual del Modelo del Monitoreo y Evaluación de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Presentar un análisis de las condiciones actuales de la Estrategia del Gobierno en línea en las entidades públicas de orden nacional y en los ciudadanos en términos de Efectividad para los años del 2008 al 2012.

Presentar una matriz DOFA sobre el Programa Agenda de Conectividad – Estrategia de Gobierno en Línea en lo que respecta a su participación y gestión de trámites y servicios en Colombia y a su vez su respectivo análisis.

2.6 DISEÑO METODOLÓGICO

Durante la Investigación se llevó a cabo el tipo información secundaria, con técnicas de observación documental, revisando fuentes tales como: libros físicos y virtuales, páginas de internet, que guardan relación con el tema, en especial publicaciones que emiten las entidades públicas.

Adicionalmente se consultaron los Informes al Congreso de la República de Colombia 2008 – 2009, elaborados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la publicación hecha por el Departamento Nacional de Planeación ¿En que interviene el Gobierno Colombiano? Los grandes proyectos del Estado comunitario en 2008, El Gobierno en Línea en Colombia 2008 – 2009, El Gobierno en Línea en Colombia 2010 – 2011, Metodología para la

elaboración de diagnósticos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, Estrategia Gobierno en Línea 2012 – 2015 para el orden nacional 2012 – 2017 para el orden territorial y reglamentación general del tema por parte del Ministerio, como lo son el documento CONPES 3072, Decretos, material didáctico, necesarios para lograr el mayor conocimiento posible respecto al tema de Gobierno en Línea y lograr así un análisis sustancioso respecto al tema de las TIC.

En el marco de grupos y líneas de investigación de la Universidad Militar Nueva Granada de la Facultad de Ciencias Económicas en la Especialización en Finanzas y Administración Pública, se decidió indagar en la línea de investigación perteneciente al Grupo de Estudios en Competitividad, Estrategia e Innovación (GECEI), reconocido con el código COL0018279 D, como también se escogió hacer uso de las metodologías cualitativas y cuantitativas para la elaboración del análisis de los resultados de la Estrategia de Gobierno en línea para los años comprendidos entre el 2008 al 2012.

2.7 MARCO TEÓRICO

Atendiendo los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 1998-2002, se adoptó como política de Estado el Programa Gobierno en Línea mediante el CONPES 3072 del 9 de febrero de 2000, y se estableció como objetivo el fomento del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación o TIC. Igualmente, en la directiva presidencial No. 2 de agosto de 2000 se definió la estrategia de Gobierno En Línea del Programa Gobierno en Línea que establece, como uno de sus objetivos, el proveer al Estado la conectividad que facilite la gestión en línea de los organismos gubernamentales y apoye su función de servicio al ciudadano.

Para materializar los proyectos del Programa Gobierno en línea se estableció, a través del Decreto 127 de 2001, un programa Presidencial para el Desarrollo de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones que se le denominó también Programa Gobierno en línea, asignándole, entre otras, las funciones de: formular y proponer políticas, planes y programas que garanticen el acceso y la implantación de nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, con el fin de fomentar su uso, como soporte del crecimiento y aumento de la competitividad; apoyar al Estado en el desarrollo de la conectividad a las redes de comunicaciones, para facilitar y optimizar la gestión de los organismos gubernamentales y la contratación administrativa; elaborar el

diagnóstico de necesidades y de sistemas y redes de comunicación para la definición, coordinación y difusión de planes y programas del Gobierno Nacional; y evaluar de manera permanente la forma como se suministra la información sobre la gestión del gobierno, con el fin de lograr que ésta sea transparente, oportuna y confiable.

La implementación de este programa se asignó posteriormente al Ministerio de Comunicaciones, mediante el Decreto 3107 de 2003. De igual manera, en el Decreto 1620 de 2003 que modificó la estructura del Ministerio de Comunicaciones se incluyeron dentro de las funciones: desarrollar las políticas, planes y programas adoptados por el Gobierno Nacional, tendientes al mejoramiento del sector y a la difusión y acceso de los colombianos a las tecnologías de la información y la comunicación; y promover la adopción y uso de la tecnología de la información y la comunicación en las entidades públicas, particularmente para su relación con los ciudadanos.

Los lineamientos establecidos en el CONPES 3072 fueron igualmente recogidos en la Ley 812 de 2003 Plan de Desarrollo “Hacia un Estado Comunitario” que en su artículo 4 define el Programa Gobierno en Línea como una política de Estado que busca masificar el uso de las tecnologías de la información y telecomunicaciones, con el propósito de lograr que el país aproveche las tecnologías para su desarrollo económico, social y político, buscando insertar a Colombia en la sociedad del conocimiento a través de la democratización del

acceso a la información, aumentando la competitividad del sector productivo, y liderando el proceso de modernización del Estado. Para lograr estos objetivos, el Programa Gobierno en Línea debía desarrollar seis estrategias, una de las cuales era la de Gobierno en Línea.

En este mismo sentido, en el documento CONPES 3248 de 2003 “Programa de Renovación de la Administración Pública” se establece que el objetivo del Gobierno electrónico es “definir una política y un conjunto de instrumentos adecuados para el manejo de la información en el sector público de modo que se garantice plena transparencia de la gestión, alta eficiencia en los servicios prestados a los ciudadanos y en las relaciones con el sector productivo y condiciones adecuadas para promover el desarrollo interno y la inserción internacional. Esta política confiere sentido a la incorporación y al uso de la tecnología informática en el desarrollo de las operaciones de las entidades estatales, tanto en sus actividades internas como en sus relaciones con otras entidades públicas y privadas, con los ciudadanos y con el sector productivo. El propósito último es facilitar las relaciones del ciudadano con la administración, e incrementar la eficiencia, la transparencia y el desarrollo territorialmente equilibrado del Estado.”

En el año 2003 también se expidió el Decreto 3816 mediante el cual se creó la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la

Administración Pública-COINFO, que tiene como funciones proponer las políticas sobre tecnologías de información y telecomunicaciones, establecer los criterios que permitan integrar los sistemas de información e impulsar la Estrategia de Gobierno en línea del Programa Gobierno en línea.

Desde otra perspectiva, en desarrollo del Programa de Renovación Pública, en el año 2004 se expidió el CONPES 3292 que impulsa la simplificación, racionalización, estandarización y automatización de trámites, con el fin de evitar exigencias injustificadas a los ciudadanos, así como ahorros en costos y tiempo, y propender por la utilización de las herramientas tecnológicas. Con fundamento en dicho documento se expidió la Ley 962 de 2005 más conocida como la Ley Anti trámites, que establece unos criterios para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes.

Complementario a lo anterior, a través del Decreto 4110 de 2004, el Gobierno Nacional adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, mediante la cual se determinan las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad. Esta norma es de obligatoria aplicación y cumplimiento por parte de las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder y de otras entidades prestadoras de servicios y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Posteriormente, en el año 2005, mediante el Decreto 4669 se crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites -GRAT-, como instancia consultiva del Departamento Administrativo de la Función Pública en esta materia. Además se constituye como instancia orientadora y debe brindar apoyo al COINFO. También tiene dentro de sus funciones velar por la operatividad de los sistemas de información y por el uso de medios electrónicos integrados.

Con la Ley 1151 de 2007, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, se volvió a reconocer e institucionalizar la política de Gobierno en Línea, pues dicha Ley, en el numeral 6.2.2 establece que “...el Gobierno Nacional promoverá la formulación de una política de Gobierno electrónico que comprenda entre otros aspectos, la modernización de los esquemas de rendición de cuentas de las entidades del orden nacional; la difusión de información relevante de cada una, su gestión y sus resultados. Se avanzará en la automatización de trámites, para lo cual cada sector/rama/organismo desarrollará los sistemas de información requeridos haciendo uso de la Intranet Gubernamental que fue diseñada por el Programa Gobierno en Línea, y se adoptará el Sistema Electrónico para la Contratación Pública como instrumento obligatorio para adelantar las compras públicas, diseñado en el marco del Programa de Renovación de la Administración Pública”.

Finalmente, y como el mayor respaldo político al Gobierno en línea, el Presidente de la República expidió el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008,

mediante el cual se establecen los lineamientos generales que la Administración Pública debe adelantar en la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, considerado a la fecha la norma más importante en materia de Gobierno en Línea en Colombia.

2.8 MARCO CONCEPTUAL

Hacia fines de los años noventa se comenzó a trabajar sobre el concepto de Gobierno en línea como una manera de identificar aquellas actividades del gobierno realizadas y/o apoyadas a través del uso de las TIC en Colombia. Desde ese entonces, muchas iniciativas han sido agrupadas bajo este concepto, en especial aquellas que tienen que ver con las relaciones gobierno-ciudadanos, aquellas que fortalecen o mejoran las capacidades democratizadoras y proyectos en los cuales el foco es el incremento de la eficiencia, calidad y efectividad de las funciones estatales.

De acuerdo con los lineamientos del Programa Gobierno en Línea, la Estrategia de Gobierno en línea concentra sus esfuerzos en tres ejes fundamentales:

Mejorar la provisión de servicios a los ciudadanos y las empresas:

Este eje considera el establecimiento de nuevas formas de relación gobierno-

ciudadano que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz, con calidad y con independencia de las variables de tiempo y espacio.

Promover la implementación de mecanismos que faciliten la transparencia del Estado y la participación ciudadana: Este eje se concentra en el fomento y la creación de mecanismos que permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, abriendo nuevos espacios y formas de participación ciudadana sustentado en gran parte por la publicidad de información.

Mejorar la eficiencia del Estado: Este eje busca la concepción y el establecimiento de procesos al interior de las entidades del Estado que permitan la integración de los sistemas de los diferentes servicios, compartir recursos y mejorar la gestión interna en las instituciones públicas y por consiguiente la eficiencia del Estado.

El desarrollo del Gobierno En Línea debe asumirse como un proceso evolutivo, que comprende cinco fases: Información, Interacción, Transacción, Transformación y Democracia en Línea o e-Democracia. Estas fases no son dependientes una de la otra, ni tampoco necesitan que termine una para comenzar la otra. Cada una de ellas tiene distintos objetivos y exigencias en términos de costos, necesidades de conocimiento, decisión política y nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Una explicación detallada de cada una de ellas es la siguiente:

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA: Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA: Es la fase en la cual los sitios Web son actualizados con mayor regularidad y se habilita la comunicación de dos vías de entidades con ciudadanos y empresas, con las consultas en línea e interacción con servidores públicos. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web.

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA: Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros, cumpliendo con los estándares internacionales de acceso y ofreciendo la posibilidad de navegar el sitio en cualquier otro idioma diferente al español.

FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA: Es la fase en la cual se realizan cambios en la forma de operar del Estado, de forma que se eliminan los límites entre entidades y se organizan los servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, quienes pueden acceder a estos servicios por múltiples

canales y/o ventanillas únicas virtuales. Para esto, las instituciones deben estar interconectadas y sus sistemas de información misionales integrados, aprovechando la Intranet Gubernamental. Adicionalmente, se habilitan herramientas de personalización para que los usuarios adapten los sitios Web a sus preferencias.

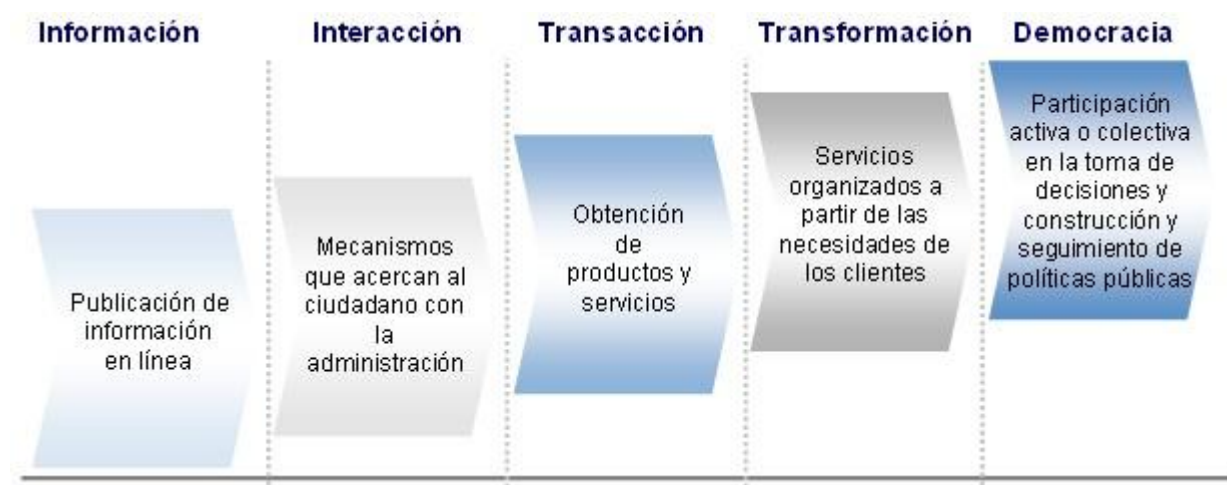
DEMOCRACIA EN LÍNEA: Es la fase en la cual el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno en Línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano. El Gobierno incentiva a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones y, en general, está dispuesto a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía. En esta fase las entidades ofrecen específicamente información, servicios y trámites en línea para incluir a las poblaciones más vulnerables (Programa de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2009).

Como ya se mencionó, las entidades estatales avanzan por cada una de estas fases y se espera que haya un proceso evolutivo que las lleve hacia una transformación y una democracia soportada en el uso de herramientas tecnológicas; aunque este no es un proceso lineal, ya que una entidad puede encontrarse en una etapa superior sin que necesariamente haya cumplido con todos los criterios de una o varias de las anteriores (Programa de Gobierno en

línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2009).

El esquema que resume las fases es el siguiente:

Ilustración 1 Esquema de las Fases de Gobierno en línea



Fuente: Ministerio de Comunicaciones: Programa Gobierno en Línea. Metodología para la elaboración de diagnósticos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, 2007, (p. 11)

2.9 MARCO JURIDICO

Las declaraciones normativas y de política que sirven de soporte para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y para la elaboración de los diagnósticos sectoriales, pueden ser abordadas a partir de disposiciones surgidas en el ámbito internacional pero también considerando el ámbito legal interno las cuales se encuentran enunciadas en el marco teórico anteriormente descrito. En el primer caso, se puede mencionar que en Diciembre de 2003, se reunieron en

Suiza los representantes de diversos estados y organizaciones internacionales, con motivo de la primera fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información y en dicho espacio se reconoció que “...la construcción de una Sociedad de la Información integradora requiere nuevas modalidades de solidaridad, asociación y cooperación entre los gobiernos y demás partes interesadas, es decir, el sector privado, la sociedad civil y las organizaciones internacionales” (Cumbre Mundial).

Dentro de los principios fundamentales de la declaración que surgió a partir de esta cumbre, se estableció que los gobiernos y todas las partes interesadas en la promoción de las TIC para el desarrollo, tienen como función importante la construcción de una Sociedad de la Información centrada en la persona. Para ello, se definieron unas líneas de acción, dentro de las cuales se señala que las aplicaciones de las TIC pueden apoyar el desarrollo sostenible en la administración pública, los negocios, la educación y capacitación, la salud, el empleo, el medio ambiente, la agricultura y la ciencia, en el marco de ciber estrategias nacionales.

Específicamente, en cuanto a Gobierno Electrónico, la cumbre estableció que se habían de tomar medidas en los siguientes ámbitos:

Implementar estrategias de gobierno electrónico centradas en aplicaciones encaminadas a la innovación y a promover la transparencia en las

administraciones públicas y los procesos democráticos, mejorando la eficiencia y fortaleciendo las relaciones con los ciudadanos.

Concebir a todos los niveles iniciativas y servicios nacionales de gobierno electrónico que se adapten a las necesidades de los ciudadanos y empresarios, con el fin de lograr una distribución más eficaz de los recursos y los bienes públicos.

Apoyar las iniciativas de cooperación internacional en la esfera del gobierno electrónico, con el fin de mejorar la transparencia, responsabilidad y eficacia en todos los niveles de gobierno (Cumbre Mundial).

Estas declaraciones han servido de fundamento para la definición y puesta en marcha de numerosas estrategias a nivel global y al interior de cada una de las naciones. En el caso colombiano, sin embargo, hay que decir que el marco normativo del uso de las herramientas tecnológicas que se ponen al servicio de los ciudadanos y su implementación en la administración pública, parte de la Constitución Política en donde se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (art. 20), y además en el derecho de que todas las personas pueden acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley (art. 74), es decir, que existe un derecho a la información en el ámbito privado y con mayor razón si se trata de las actuaciones públicas. Adicionalmente, se trata de un tema tratado en el país incluso al nivel del Consejo de Ministros.

3. CAPITULO I

EL MODELO DEL MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL GOBIERNO EN LÍNEA

En el año 2007 el Programa Gobierno en línea, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, inició el diseño e implementación de un modelo de monitoreo y evaluación para el Gobierno en línea en Colombia, con el fin de que se realicen acciones concretas a lograr un mejoramiento continuo en el cumplimiento de los objetivos de la Estrategia de Gobierno en Línea.

El modelo de monitoreo y evaluación del Gobierno en línea se desarrolla en un marco flexible, que entiende la política pública como un proceso de construcción social. Permite realizar un análisis integral que contempla las diferentes perspectivas con que los ciudadanos, las empresas y las entidades públicas evalúan la forma en que se relacionan con el Gobierno en línea, los resultados que obtienen en dicha interacción y su percepción de impacto, lo cual permite obtener conclusiones y recomendar acciones que retroalimenten la Estrategia de Gobierno en línea para el logro de sus objetivos.

El mejoramiento continuo que se logra a través de la implementación del modelo de monitoreo y evaluación, se convierte en un aporte al desarrollo del país por las siguientes razones:

Desde la visión gerencial y organizacional, se reconoce que el Estado es la empresa más grande del país y como tal debe buscar permanentemente modelos de gestión democráticos y eficaces, orientados a servir a los ciudadanos y al sector privado, que son sus principales usuarios; El Gobierno en línea contribuye directamente a la democratización de la información para la toma de decisiones, a mejorar la colaboración entre entidades del Estado y a empoderar a los ciudadanos y a las empresas para ejercer el control social y fiscalizar las acciones estatales; Permite igualmente acercar a la comunidad al Estado, facilitando la realización de los trámites y el cumplimiento de los requisitos que se les exigen a los ciudadanos y las empresas.

El Gobierno en línea es entonces un medio estratégico necesario, aunque no suficiente, para cumplir los fines esenciales del Estado. Es una transformación de lo público y una evolución del gobierno tradicional. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son una valiosa herramienta para que el Estado no sólo cumpla sus fines constitucionales sino para darle un valor agregado a su gestión en pro de la comunidad y la formación de una ciudadanía proactiva y responsable.

Al entregar información confiable y oportuna sobre la gestión pública y al hacer más eficiente la interacción con los ciudadanos y las empresas, se amplía el rango de opciones para el ejercicio responsable de los derechos y el cumplimiento

de las obligaciones. De esta forma, el Gobierno en línea es una oportunidad para que los colombianos amplíen su ámbito de elección y para que se conviertan en agentes de su propio cambio y desarrollo, tanto en lo económico como en lo social.

Es así como los esfuerzos que realizan las entidades públicas en la implementación de la Estrategia Gobierno en línea para contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y en definitiva, a la prestación de mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, deben ser estudiados.

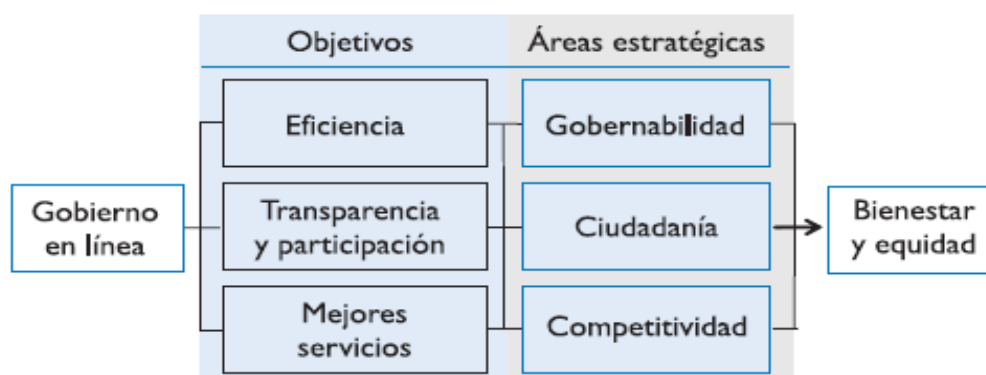
Para el funcionamiento del Modelo de Monitoreo y Evaluación se dice que: El modelo de monitoreo y evaluación se fundamenta en que el fin último del Gobierno en línea es lograr mayor bienestar y equidad en los colombianos. Para aportar al bienestar y la equidad, se busca tener **impacto** en tres áreas estratégicas: la gobernabilidad, la ciudadanía y la competitividad.

Impulsar la gobernabilidad del país, al permitir una gestión estatal más eficiente, transparente y participativa, que preste mejores servicios a los ciudadanos, las empresas y las entidades del Estado; **Fortalecer la ciudadanía**, al activar el canal de diálogo e interacción Estado-Ciudadanos, permitir la veeduría ciudadana y democratizar la toma de decisiones; e **Incrementar la**

competitividad del país, al mejorar los procesos de interacción Estado-Empresas, aumentar la productividad de estas últimas y crear un entorno más competitivo.

La contribución a estas tres áreas estratégicas se determina a partir de los **resultados** obtenidos en la relación con el Gobierno en línea de tres grupos de **actores** -los ciudadanos, las empresas y las entidades públicas-. El modelo permite medir y evaluar los resultados obtenidos por los ciudadanos, las empresas y las entidades públicas y el impacto de dichos resultados en el impulso de la gobernabilidad del país, el fortalecimiento de la ciudadanía y el incremento de la competitividad del país.

Ilustración 2 Objetivos, áreas estratégicas y finalidad de Gobierno en línea



Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Programa Gobierno en Línea. El Gobierno en Línea en Colombia 2008 - 2009, (p. 11)

Para efectos que el modelo contenga más elementos de análisis para alimentar los resultados, se involucraron adicionalmente los **insumos** que utilizan los actores y los **procesos** que realizan al relacionarse con el Gobierno en línea.

El modelo considera adicionalmente que los resultados tienen un impacto frente al entorno político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal del país (entorno PESTAL), además de la manera como el entorno impacta a los actores.

Es así como los **insumos**, los **procesos**, los **resultados** y el **impacto** se constituyen en los cuatro componentes de medición y evaluación del modelo, frente a los tres grupos de actores del Gobierno en línea.

Para cada uno de los **actores**, en los cuatro **componentes** de medición (insumos, procesos, resultados e impacto) se establecieron unos **aspectos a medir y evaluar**, con unos **atributos** que se esperan lograr en cada aspecto a medir, unos **indicadores** asociados a cada atributo y las **variables** que conforman cada indicador.

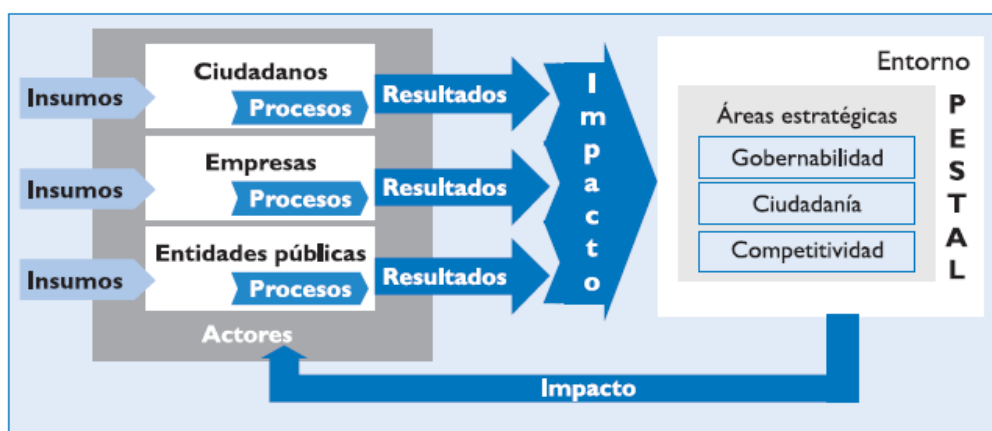
ASPECTOS A MEDIR Y EVALUAR: Son los elementos que se desean observar, medir y evaluar para cada uno de los componentes y que pueden variar según el tipo de actor. Un aspecto podrá observarse, medirse y evaluarse a través de uno o varios atributos.

ATRIBUTOS: Son los elementos que determinan las características relevantes a cumplir para cada uno de los aspectos a medir y evaluar, por tanto

deben ser siempre adjetivos. Un atributo podrá observarse, medirse y evaluarse a través de uno o varios indicadores.

INDICADORES: Son los elementos que reflejan los temas importantes de los atributos, sobre los cuales interesa conocer su evolución en el tiempo, y sirven para mostrar o indicar la existencia de ciertas características de los mismos. Un indicador se construye aplicando una fórmula a partir de una o más variables y el resultado es un número de 0 a 100, al que podría asignársele un peso para ponderar algunos elementos.

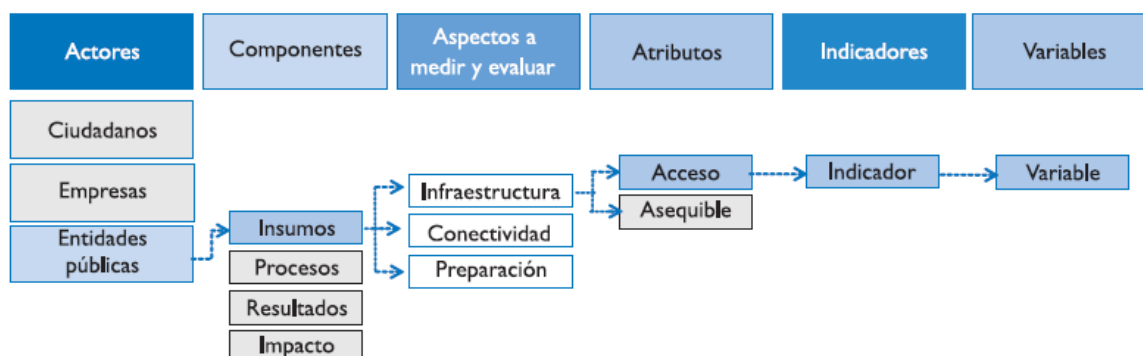
Ilustración 3 Estructura del modelo de monitoreo y evaluación.



Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Programa Gobierno en Línea. El Gobierno en línea en Colombia 2008 - 2009, (p. 12)

VARIABLES: Son los elementos sobre los cuales se registra la información directa de la observación de la realidad de los actores. La variable es la unidad básica para conformar los indicadores. Se utilizan variables que provienen de fuentes primarias así como variables de percepción, que permiten conocer las opiniones de los actores.

Ilustración 4 Ejemplo de la articulación de los elementos del modelo de monitoreo y evaluación



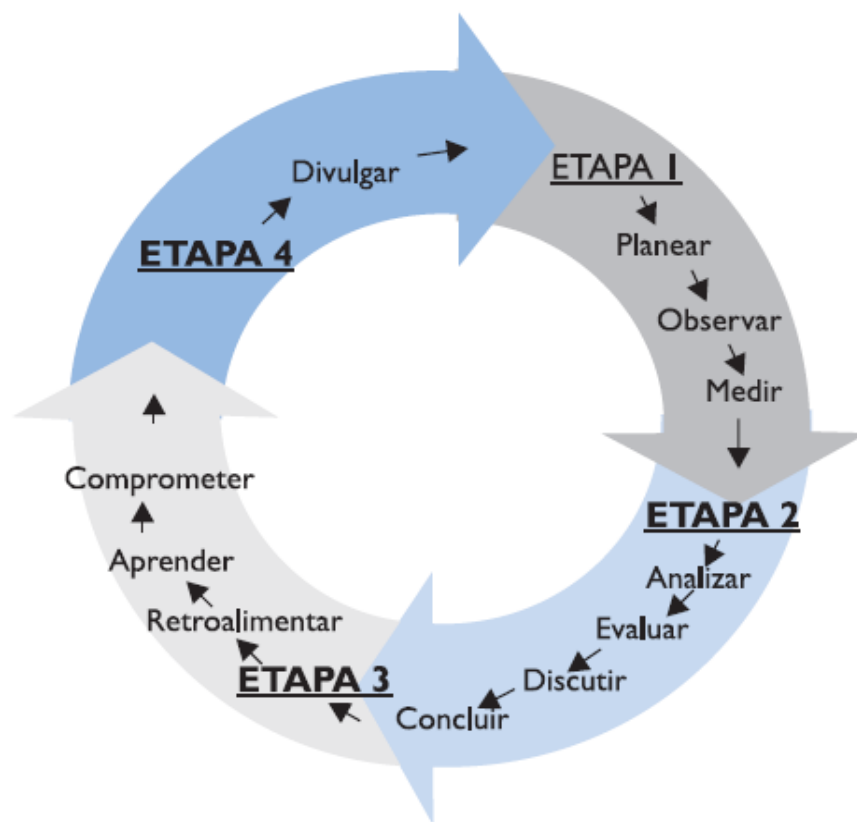
Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Programa Gobierno en Línea. El Gobierno en línea en Colombia 2008 - 2009, (p. 13)

Los **actores**, los **componentes**, los **aspectos**, los **atributos**, los **indicadores** y las **variables**, son los elementos del modelo de monitoreo y evaluación.

El ciclo de aplicación del modelo de monitoreo y evaluación consta de cuatro etapas consecutivas que se ejecutan en un período y se repiten en forma sucesiva: Etapa 1: Planear, observar y medir, Etapa 2: Analizar, evaluar, discutir y concluir, Etapa 3: Retroalimentar, aprender y comprometer y Etapa 4: Divulgar

Es importante resaltar que la observación se realiza a través de encuestas y de la aplicación de la metodología para la elaboración de diagnósticos de Gobierno en línea, para posteriormente obtener en la medición un conjunto de índices que se califican de 0 a 100, a partir de fórmulas que se aplican a la información observada.

Ilustración 5 Ciclo de aplicación del modelo de monitoreo y evaluación.



Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Programa Gobierno en Línea. El Gobierno en línea en Colombia 2008 - 2009, (p. 14)

4. CAPITULO II

ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES ACTUALES DE LA ESTRATEGIA DEL GOBIERNO EN LÍNEA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE ORDEN NACIONAL Y EN LOS CIUDADANOS EN TÉRMINOS DE EFECTIVIDAD PARA LOS AÑOS DEL 2008 AL 2012.

La calificación del desempeño de las entidades públicas en el Gobierno en línea, tanto para el total de las entidades del país, como para cada una de las caracterizaciones establecidas para este estudio, en el orden nacional se tienen las ramas del poder público Ejecutiva, Legislativa y Judicial, los organismos como la organización electoral, los organismos de control, y los autónomos e independientes.²

El índice de las entidades es la calificación objetiva de su desempeño respecto a la efectividad en la implementación de cada una de las fases establecidas en la Estrategia de Gobierno en línea, con base en la observación de sus sitios Web y en entrevistas realizadas a los representantes legales y a los líderes de Gobierno en línea. Cabe recordar que los índices y subíndices se califican de 0 a 100, y tomando como referencia otras mediciones que realiza el Programa Gobierno en línea, se ha establecido que un puntaje entre 0 y 50 es **BAJO**, mayor

² Ver Anexo 2. Tipo de Entidades en el Orden Nacional

de 50 hasta 80 es **MEDIO**, y mayor de 80 es **ALTO** (Programa de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2009).

Tabla 1 Entidades – resultados efectividad- fases gobierno en línea 2008 - 2009

Aspectos a medir	Nacional 2008*	Nacional 2009**	Territorial 2008***	Atributos	Nacional 2008*	Nacional 2009**
Efectividad	49	55	10	Implementación fase de información	72	70
				Implementación fase de interacción en línea	64	70
				Implementación fase de transacción en línea	49	56
				Implementación fase de transformación en línea	43	47
				Implementación fase de democracia en línea	38	45

Nota. Fuente: (El Gobierno en línea en Colombia 2008 - 2009, 2009, pág. 44)

Según los resultados obtenidos en términos de Efectividad las entidades de orden nacional en la **fase de información** para los periodos comprendidos entre el 2008 y 2009, podemos decir que, dentro de una calificación media obtuvo una disminución de de dos puntos, lo que significa que las entidades del orden nacional publican información que permite la veeduría ciudadana y control social en un 40% por lo que tendran que actualizar su información del sitio Web con mayor periodicidad aunque los requerimientos de periodicidad de actualización de la información dependen del tipo de entidad y de la información que maneje.

En la **fase de interacción** la cual es muy importante ya que es la que permite el acercamiento entre funcionarios públicos y las personas, en forma igualitaria y sin diferencias motivadas en algunos casos por la ubicación geográfica, el tiempo, estrato – socioeconómico, edad, o tipo de actividad a la que se dedique; por tanto en este caso los resultados arrojan una calificación media de las entidades de orden nacional son efectivas en el cumplimiento de los objetivos de esta fase, mostrando así el cumplimiento de los principios de la Estrategia de Gobierno en línea relacionados con un Gobierno centrado en el ciudadano y que ofrece un acceso equitativo. Además la calificación en esta fase se basa en dos indicadores: la implementación de mecanismos de interacción ciudadano/empresa de diferente tipo y la posibilidad de interacción a través de formularios (permitir la descarga o diligenciamiento en línea).

Más allá de la verificación de la existencia de los mecanismos de interacción en los sitios Web de las entidades, Gobierno en Línea envió mensajes electrónicos (mails) con diferentes preguntas a cada entidad que tenía un sitio Web activo, para verificar su disposición a la interacción activa.

Por lo cual enuncia en su informe de resultados de la evaluación de Gobierno en línea que un 71% de las entidades del orden nacional no respondieron a los correos electrónicos enviados por ciudadanos en el marco de la evaluación realizada. La interacción supone un dialogo entre dos partes y la no respuesta de las entidades rompe la comunicación y desestimula a quien siente que no es tenido en cuenta.

Para mejorar la calidad de esta comunicación no se requieren grandes inversiones de dinero, sino que solamente que los funcionarios reciban la orden, tengan el interés y sean efectivos en la atención de los usuarios con la misma o mejor calidad que la que ofrecen en sus oficinas.

En lo concerniente a la implementación de la **fase de transacción** en línea las entidades de orden nacional tenían una calificación baja pasando en el siguiente año a una calificación media lo que quiere decir que en esta fase se exige de una manera más precisa que las entidades optimicen sus procesos y desarrollen sistemas de información que permitan a los usuarios hacer trámites que sean susceptibles de realizar utilizando canales electrónicos. El éxito en el cumplimiento de los objetivos de esta fase tiene un potencial de impacto importante en la gobernabilidad y competitividad del país, al permitir que los ciudadanos, empresas y las mismas entidades sean más eficientes.

La **fase de transformación** en línea representa un grado más alto de madurez en el desarrollo de la Estrategia de Gobierno en línea, pues requiere una mayor sofisticación en el tipo y forma en que se ofrecen los trámites y los servicios, y en el encadenamiento de las entidades para entregar soluciones completas a las necesidades de los usuarios. Con ello se busca cumplir en un grado superior el objetivo de construir un Estado más eficiente, que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las TIC, con base en los principios de un gobierno centrado en el ciudadano, con una visión unificada del Estado, un acceso equitativo y multicanal. Lograr esta

transformación llevará a generar una mayor credibilidad y confianza en el Gobierno en línea y apoyará la construcción de una sociedad más avanzada.

Estos resultados se basan en tres indicadores como lo son: la orientación al ciudadano, provisión de trámites y servicios en línea, por lo que podemos decir que las entidades aún no están ubicadas en una buena calificación, resultados que se obtienen en cada entidad puesto que presentan diferentes mecanismos que se pueden utilizar para construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos. Para medir este indicador Gobierno en línea consultó a los representantes legales de las entidades sobre la utilización de canales electrónicos en el último año, para implementar los objetivos de la fase de democracia en línea, y se validó si estaban activos los mecanismos para ello en los sitios Web, por tanto es importante iniciar acciones para su cabal desarrollo.

Para la **fase de democracia** que es la de mayor importancia para lograr el objetivo de la Estrategia de Gobierno en línea, al contribuir a la construcción de un Estado más participativo, con base en principios de un gobierno centrado en el ciudadano que permita un acceso equitativo. Esto tiene un potencial importante para impactar positivamente la gobernabilidad del país y fortalecer la ciudadanía. El plazo para la implementación de esta fase es el 1 de diciembre de 2010 para las entidades del orden nacional. Se observan resultados bajos (38 a diciembre de 2008 y 45 a junio de 2009) en las entidades del orden nacional.

Estos resultados se obtienen con base en dos indicadores: el primero es el de los diferentes mecanismos que se pueden utilizar para construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos. Para medir este indicador Gobierno en línea consultó a los representantes legales de las entidades sobre la utilización de canales electrónicos en el último año, para implementar los objetivos de la fase de democracia en línea, y se validó si estaban activos los mecanismos para ello en los sitios Web, Por tanto, con ello se cumplirán los objetivos expresados en la Estrategia de Gobierno en línea de contribuir con la construcción de un Estado más transparente y participativo a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se afianza la democracia en el país al abrir espacios y se puede desarrollar un espíritu participativo en los ciudadanos a la vez que se impulsa la gobernabilidad (Programa de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2010).

Tabla 2 Componente Procesos total país para ciudadanos

Aspecto a medir	2008	2009	2010	Atributo	2008	2009	2010	Aspecto a medir	2008	2009	2010
Aceptación	59	61	78	Nivel de aceptación / Voluntad	59	61	78	Igualdad de servicio	59	61	78
Apropiación	43	57	61	Cultura orientada al uso de Gobierno en línea	43	57	61	Preferencia GEL	43	57	61
Participación	40	41	74	Nivel de Participación	24	34	68	Exigencia de derechos	24	34	68
				Asociatividad	66	53	78	Facilidad de asociación	66	53	78

Nota. Fuente: (Programa gobierno en línea, 2011, pág. 45)

En el caso de resultados de efectividad para el segmento de entidades, el levantamiento de la información en 2010 no incluyó encuestas a funcionarios y líderes de Gobierno en línea como se había realizado en 2008 y 2009, información requerida para evaluar los componentes de Insumos, Procesos e Impacto, debido al interés de evaluar para este grupo únicamente el avance en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea. Dado esto, sólo se evaluó el componente Resultados, el cual incluyó las 195 entidades de orden nacional, se hizo tanto una revisión de páginas web como entrevistas con el líder de Gobierno en línea.

Podemos observar por tanto, respecto a la **Aceptación** mostró un incremento de 17 puntos comparado con el 2009, llegando a un puntaje de 78 en 2010. Este aumento está asociado a que un 52% de los ciudadanos encuestados manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la información disponible por canales electrónicos es la misma que se obtendría cuando se acerca directamente a una oficina de la entidad y un 51% en que por medios electrónicos permite la participación en la definición de normas, planes, programas, proyectos, o iniciativas de las entidades públicas.

A pesar de estos buenos resultados de posicionamiento de la estrategia, todavía sólo un 31% considera que no es necesario tener un sello o una firma como soporte de validez de una solicitud, queja, trámite o pago. Esto demuestra que pese a que existe un posicionamiento del Gobierno en línea, en la mentalidad del ciudadano se requiere de una prueba física de la interacción en las actividades que realiza con el Estado, que van más allá de certificados o validez electrónica.

En el aspecto de **Apropiación**, un dato interesante está asociado a que un 52% de los ciudadanos manifestó que como primera opción busca información sobre alguna entidad pública para realizar un trámite u obtener un servicio por medios electrónicos; sin embargo, sólo un 13% manifiesta que participa en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de las entidades públicas.

Por su parte, en el aspecto a medir de **Participación**, se encuentra que se ha dado un incremento en las consultas realizadas por los ciudadanos sobre la gestión (lo que hace la entidad pública) por medio de los distintos canales electrónicos, pasando de un 21% en 2009 a un 45% en 2010. Así mismo, un 49% manifestó que ha utilizado medios electrónicos para presentar solicitudes, quejas o reclamos ante una entidad pública frente a un 22% en 2009 y un 74% afirma que los canales electrónicos ayudan a que los ciudadanos se organicen en grupos para relacionarse con las entidades públicas, sobre temas que los afecten colectivamente, porcentaje que en 2009 era del 44%.

Estos resultados son los que permiten identificar que los canales electrónicos son cada vez más aceptados y usados por los ciudadanos como medio para interactuar de forma participativa con entidades estatales.

Tabla 3 Componente resultados total país para ciudadanos

Aspecto a medir	2008	2009	2010	Atributo	2008	2009	2010	Indicador	2008	2009	2010
Eficacia del Gobierno en línea	22	37	84	Efectiva	16	34	88	Efectividad necesidad de información	63	27	95
								Efectividad necesidad de interacción	10	42	57
								Efectividad necesidad de servicio	28	100	100
								Efectividad necesidad de pagos	33	25	45
								Efectividad necesidad de participación	4	77	78
				Eficiente	68	67	69	Ahorro de tiempo	87	85	91
								Ahorro de dinero	75	75	81
								Aumento productividad	61	73	79
								Otros beneficios	36	28	8
								Estado más eficiente	68	83	88

Nota. Fuente: (Programa gobierno en línea, 2011, pág. 45)

El componente Resultados busca valorar aspectos como la efectividad y eficiencia de los resultados del Gobierno en línea, teniendo en cuenta los intereses de los ciudadanos.

Así mismo, evalúa percepciones relacionadas con la visión unificada del Estado que se tiene a través del Gobierno en línea, la credibilidad y confianza en el mismo, la orientación al usuario, la integralidad y la transparencia en la gestión, la protección de la información del individuo y la percepción de seguridad del Gobierno en línea.

La Eficacia del Gobierno en línea fue el aspecto a medir que presentó el mayor incremento, pasando de una calificación media de 37 puntos en 2009 a una calificación alta de 84 puntos en 2010. Este crecimiento estuvo sustentado en el incremento presentado en el atributo **Efectiva**, el cual evalúa si los ciudadanos

satisfacen su necesidad al interactuar con el Gobierno en línea. En este tema, sobresale que Internet se ha posicionado como el principal canal para buscar información de entidades, ya que en 2009 el 29% de los ciudadanos entrevistados manifestaron haber buscado información por este canal, mientras que en 2010 lo hizo un 82%. Adicionalmente, un 96% de los entrevistados que buscaron información por Internet manifestó que encontró la información buscada.

Tabla 4 Componente resultado total país para empresas

Aspecto a medir	2008	2009	2010	Atributo	2008	2009	2010	Indicador	2008	2009	2010
Eficacia del GEL	65	20	39	Efectiva	33	13	31	Efectividad de necesidad información	66	17	25
								Efectividad de necesidad interacción	18	10	26
								Efectividad de necesidad de trámites y servicios	21	17	62
								Efectividad de necesidad de pagos	35	9	56
								Efectividad de necesidad de participación	2	11	7
	66	26	63	Eficiente	66	26	63	Ahorro de tiempo	91	31	99
								Ahorro de dinero	79	29	54
								Aumento productividad	62	27	71
								Otros beneficios	31	17	25

Nota. Fuente: (Programa gobierno en línea, 2011, pág. 73)

Respecto al componente de Resultados a continuación se analizan los distintos aspectos: el aspecto **Eficacia**, con una calificación de 39 en 2010, presentó un aumento de 19 puntos respecto al 2009, motivado principalmente por el

incremento del atributo **Eficiente**, el cual pasó de 26 puntos en 2009 a 69 en 2010.

El atributo **Efectiva**, con su índice de 31 en 2010, logró su incremento principalmente gracias al aumento de los indicadores asociados a si las empresas satisfacen la necesidad de realizar trámites u obtener servicios (de 17 puntos en 2009 a 62 en 2010) o realizar pagos (de 9 puntos en 2009 a 56 en 2010) a través del Gobierno en Línea, donde los porcentajes de éxito al realizar estas actividades superan el 90%, Ver Tabla 4.

En cuanto al atributo **Eficiente**, a 2010 se dio un aumento en la percepción de las empresas en cuanto a los beneficios en ahorros y productividad por usar el Gobierno en línea.

De acuerdo con los resultados encontrados, el 99% de las empresas consideran que gracias al uso del Gobierno en línea han ahorrado tiempo, el 54% ha ahorrado dinero y el 70% ha aumentado su productividad.

Tabla 5 Comparativo índices de gobierno en línea entidades de orden nacional 2008 – 2011 e índices por fases 2011-1

Entidades	Índice 2008	Índice 2009	Índice 2010	Índice 2011-I	Información	Interacción	Transacción	Transformación	Democracia
Educación Nacional	62	85	97	98	100	100	99	92	100
Estadística	58	77	94	94	100	100	96	96	81
Protección Social	34	65	92	93	98	98	95	83	97
Economía Solidaria	44	73	90	90	100	100	100	68	100
Minas y Energía	36	80	89	89	100	97	95	87	74
Hacienda y Crédito Público	39	70	89	92	98	97	95	87	92
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	54	78	89	89	96	95	91	81	89
Agricultura y Desarrollo Rural	59	86	88	88	97	99	99	74	83
Ciencia, Tecnología e Innovación	63	71	87	87	93	61	87	89	100
Comercio, Industria y Turismo	72	88	85	86	98	95	89	77	82
Planeación	72	84	84	94	99	100	98	87	93
Función Pública	54	85	84	88	94	87	94	78	95
Seguridad	63	83	81	81	89	100	93	87	40
Relaciones Exteriores	48	47	80	80	98	94	73	79	70
Defensa	39	69	79	79	97	94	87	64	73
Transporte	41	51	71	71	96	78	82	60	58
Organismos de Control	53	73	69	69	80	69	81	68	53
Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	53	63	67	72	84	81	87	55	67
Interior y Justicia	46	61	64	64	96	71	65	60	44
Presidencia	34	75	61	89	90	99	85	79	100
Organismos Independientes	25	42	57	57	78	59	81	52	25
Rama Judicial	46	72	57	57	68	68	72	45	41
Corporaciones Autónomas Regionales	8	20	56	64	98	93	80	72	47
Cultura	29	49	48	58	88	85	58	44	46
Organización Electoral	51	56	42	42	64	44	30	43	45
Universidades e Institutos	20	35	33	35	53	44	38	34	16
Rama Legislativa	76	72	32	32	58	50	56	10	10

Nota. Fuente: (Programa gobierno en línea, 2011, pág. 80)

Teniendo en cuenta las entidades del Orden Nacional, se identifica que la Rama Ejecutiva es la que presenta los mejores resultados especialmente en los sectores Educación Nacional, Estadística, Protección Social y Economía Solidaria, cuyos índices en 2010 y primer semestre de 2011 están por encima de 90 puntos. Este resultado muestra que dichos sectores ya tienen implementadas en una alta proporción todas las fases establecidas en el decreto 1150 de 2008.

En los las universidades e institutos son las únicas que están en 2011 en un nivel bajo y su progreso comparativo con el resto de sectores es el más lento en los últimos 2 años. Por otro lado, sobresale el sector de las Corporaciones Autónomas, las cuales en 2008 contaban con un índice de 8, han incrementado su índice en 2011 a 64 puntos mostrando grandes avances en la implementación de la estrategia, a pesar que todavía están en un nivel medio de calificación.

Por su parte, la Rama Legislativa es el sector que en este momento se encuentra con el índice más bajo respecto al resto de entidades del Orden Nacional. Esta Rama ha mostrado una disminución en su índice de 40 puntos respecto a 2009, causado principalmente por el poco avance en las fases de Transformación y Democracia (ambas con un puntaje de 10), así como el lento avance en las otras fases.

La Rama Judicial actualmente tiene un índice de 57 y aunque respecto a 2009 presentó una disminución de 20 puntos, ha demostrado un trabajo constante en la implementación de todas las fases de la estrategia, pese a que todavía en las fases de Transformación y Democracia están por debajo de los 50 puntos en el Índice.

5. CAPITULO III

MATRIZ DOFA

Teniendo en cuenta que el cálculo de los índices y subíndices de las entidades de Orden Nacional se basa en las mediciones realizadas en los diagnósticos efectuados por el Programa Gobierno en línea, quien ha venido desarrollando esta labor a través de su modelo establecido en la Metodología de monitoreo de Gobierno en línea y según los resultados obtenidos en términos de efectividad aspecto que busca valorar los resultados del Gobierno en línea, teniendo en cuenta los intereses de los ciudadanos durante los años del 2008 al 2012 hemos decidido realizar una matriz (DOFA) haciendo referencia a las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas que ha tenido Gobierno en línea con el fin de dar algunos aportes para el mismo, mencionado ciertas estrategias que se podrían adoptar para el mejoramiento de la Estrategia de Gobierno en línea.

Matriz DOFA

	Debilidades (D)	Fortalezas (F)
	<p>Bajo nivel de divulgación y/o publicidad de Gobierno en línea en Colombia, lo cual ha conducido a obtener resultados de calificación media en términos de efectividad en las entidades de orden nacional.</p> <p>Bajo nivel de incentivos en el uso y aprovechamiento de las TIC a personas pertenecientes a las mismas entidades, lo cual las mismas entidades rompen la comunicación y desestimulan a quien al público en general.</p>	<p>Provee ahorro tanto en tiempo como en costos a los ciudadanos, empresarios y al mismo Gobierno.</p> <p>Mejoramiento de la cultura y clima organizacional, y sobre todo en la eficiencia general de las entidades no sólo para las transacciones que se realizan en línea sino para las que atienden presencialmente y para los procesos internos.</p>
Oportunidades (O)	Estrategias (DO)	Estrategias (FO)
<p>Implementación de espacios de participación activa para el funcionario público en aspectos importantes a discutir dentro de las entidades del orden nacional, como lo son: Que es, Cómo funciona, Que hace y Quién vigila la Estrategia de Gobierno en línea.</p>	<p>Apertura de los canales electrónicos facilitando el acceso, para el diálogo Estado - ciudadanos y empresas, adquiriendo un potencial enorme para permitir el acercamiento entre los funcionarios públicos y las personas, en forma igualitaria y sin diferencias motivadas por la ubicación geográfica, el tiempo, estrato socioeconómico, edad, o tipo de actividad a la que se dedique.</p> <p>Para mejorar la calidad de esta comunicación no se requieren grandes inversiones en dinero, sino solamente que los funcionarios reciban la orden, tengan el interés y sean efectivos en la atención de los usuarios con la misma o mejor calidad que la que ofrecen en sus oficinas.</p>	<p>Mayor efectividad de las entidades de orden nacional respecto al cumplimiento de los objetivos de cada una de las fases de Gobierno en línea, lo cual estarán mostrando el cumplimiento de los principios de la Estrategia de Gobierno en línea relacionados con un Gobierno centrado en el ciudadano y que ofrece un acceso equitativo. Esto al final genera credibilidad y confianza de la sociedad hacia el Estado.</p>

Amenazas (A)	Estrategias (FA)	Estrategias (DA)
<p>En cuanto al no cumplimiento de las Entidades sobre las actualizaciones de la información sobre temas que como mínimo el ciudadano tiene derecho a acceder.</p> <p>En cuanto a los sitios web de las entidades de orden nacional que aún no cumplen con la información suficiente que requiera el ciudadano y/o empresario.</p>	<p>Concientizar a los funcionarios, proveerles la capacitación necesaria y estimular el interés.</p> <p>Impulsar al ciudadano y empresario a hacer uso de las TIC y así mismo de Gobierno en línea para que participen de una manera activa en la construcción de políticas públicas y en la toma de decisiones del Estado.</p>	<p>Incentivar y concientizar a los funcionarios a través de capacitaciones sobre la implementación y diseño de los sitios web por parte del programa a las entidades públicas para generar una mayor voluntad política a los directivos de las entidades y que se interesen en el mejoramiento de la prestación de servicios de dicha entidad.</p>

Fuentes: Datos básicos tomados de los resultados obtenidos en el Programa Agenda de Conectividad – Estrategia de Gobierno en Línea.

CONCLUSIONES

Al realizar este trabajo de investigación pudimos ver y analizar la labor desarrollado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de Colombia, respecto al tema de la Estrategia de Gobierno en línea, lo cual nos demuestra cómo nuestro país ha dado grandes saltos en aspectos como cobertura e infraestructura básica en TIC. Gracias a esto se espera en los próximos años multiplicar la prestación de servicios y aplicaciones en busca del mejoramiento de la calidad de vida de todos los ciudadanos.

Gracias a la labor de Gobierno en línea se ha demostrado que Colombia es el primer país con un incremento de 73 a 701 trámites en línea (junio de 2011) y cerca de 114.000 servidores públicos están capacitados en Gobierno en línea. El portal www.gobiernoonlinea.gov.co, punto de acceso integrado para interactuar con el Estado que enlaza alrededor de 3.600 sitios Web e información de 5.300 trámites y servicios, ha tenido un promedio mensual de visitas en 2011 de 608.168. Estos ejemplos no sólo representan el avance del país en temas de gobierno electrónico, sino también el posicionamiento logrado por la Estrategia al abrir más canales para mejorar la relación del Estado con sus ciudadanos.

Para finalizar, la implementación de la estrategia de Gobierno en línea en Entidades ha mostrado una diferencia entre las de orden nacional y las de orden territorial. Aunque en las entidades de orden nacional los resultados son

satisfactorios, todavía existen algunas que requieren mayores esfuerzos desde el interior para avanzar más rápidamente en la estrategia. Esta situación se convierte en un llamado e invitación a que las entidades evalúen críticamente su estado actual e identifiquen planes de acción concretos que permitan mostrar avances y de esta manera mejorar la oferta, calidad y uso de sus servicios, pues en la medida que logren fortalecerse como institución al servicio del ciudadano y empresario no sólo se beneficiarán en su estructura y funcionamiento, sino que se logrará llegar a la meta propuesta con el Gobierno en línea: la construcción de un estado más eficiente, transparente y participativo.

BIBLIOGRAFÍA

(s.f.). *Ley 29 de 1990*.

y 29 de 1990 Ley de Fomento de la Investigación Científica y el Desarrollo Tecnológico. (27 de febrero de 1990).

Congreso de la República. (9 de Noviembre de 2000). Decreto 2324 (art. 24). Bogotá D.C., NACIONAL.

Colombia, C. d. (27 de febrero de 1990). Fomento de la Investigación Científica y desarrollo Tecnológico. *Ley 29 de 1990*. Bogotá D.C., Colombia.

Consejo Nacional de Informática. (9 de Febrero de 2000). Documento Conpes 3072 . *Documento Conpes 3072* . Bogotá D.C., Nacional, Colombia.

Cumbre Mundial. (s.f.). *Sociedad de la Información: Declaración de Principios*.

Departamento Nacional de Planeación. (9 de febrero de 2000). *Conpes 3072*. Recuperado el 21 de febrero de 2013, de <http://nsrc.org/STHAM/CO/conpes.pdf>

DNP . (2008). ¿ En qué invierte el Gobierno Colombiano? Los grandes proyectos del Estado comonutario-. Bogotá D.C.

DNP. (2000). *Conpes 3072*.

Fedesarrollo. (2011). *Impacto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el Desarrollo y Competitividad en el País*. Bogotá.

Ley 29 de 1990. (s.f.).

Ministerio de Comunicaciones. (2009). *Consolidación y modernización institucional*.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2008). *Contexto del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones*. Bogotá.

PNTIC. (2009). *Colombia plan tic*. Obtenido de http://www.colombiaplantic.org.co/medios/docs/PLAN_TIC_COLOMBIA.pdf

Programa de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2009). *El Gobierno en línea en Colombia 2008 - 2009*. Bogotá D.C.: Proceditor.

Programa de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2010). *El Gobierno en línea en Colombia 2010 - 2011*. Bogotá, D.C.: Cintel.

Programa gobierno en línea. (2011). *El Gobierno en línea en Colombia*. Bogotá: Cintel.

Programa gobierno en línea. (2011). *El Gobierno en línea en Colombia*. Bogotá: Cintel.

CIBERGRAFÍA

Estrategia de Gobierno en Línea. Consultado el 06 de febrero de 2013. Disponible en: <http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/documentos.shtml>.

Fedesarrollo. Consultado el 18 de febrero de 2013. Disponible en: <http://www.fedesarrollo.org.co/wp-content/uploads/2011/08/impacto-de-las-tecnolog%c3%adas-de-la-informaci%c3%b3n-y-las-comunicaciones-tic-informe-final-andesco.pdf>

Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Consultado el 07 de febrero de 2013. Disponible en: <http://www.mintic.gov.co/minintranet>.

ANEXOS

Anexos 1. Agenda de Conectividad: El salto a Internet

ESTRATEGIA	OBJETIVOS
1. Acceso a la Infraestructura de la Información	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la infraestructura nacional de telecomunicaciones. Ofrecer acceso a las tecnologías de la información a la mayoría de los colombianos, a costos más asequibles.
2. Uso de TI en los procesos Educativos y Capacitación en el uso de TI	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar el uso de las tecnologías de la información como herramienta educativa. Capacitar a los colombianos en el uso de las tecnologías de la información. Fortalecer el recurso humano especializado en el desarrollo y mantenimiento de tecnologías de la información. Sensibilizar a la población sobre la importancia del uso de las tecnologías de la información.

3. Uso de TI en las Empresas	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la competitividad de las empresas nacionales a través del uso y apropiación de las tecnologías de la información.
4. Fomento a la Industria Nacional de TI	<ul style="list-style-type: none"> Crear ambientes favorables para el desarrollo de la industria de tecnologías de la información.
5. Generación de Contenido	<ul style="list-style-type: none"> Promover la industria nacional de contenido. Colocar el patrimonio cultural colombiano en línea. Apoyar la generación de contenido y servicios en línea.
6. Gobierno en Línea	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el funcionamiento y la eficiencia del Estado. Mejorar la transparencia del Estado y fortalecer el control social sobre la gestión pública. Fortalecer la función del Estado de servicio al ciudadano a través del uso de tecnologías de la información.

Fuente: (DNP, 2000)

Anexos 2. Tipo de Entidades del orden nacional

	Alcaldías Distritales
Rama del Poder Ejecutivo	1 Alcaldías Distritales
	2 Alcaldías Municipales
	3 Asambleas Departamentales
	4 Concejos Distritales
	5 Concejos Municipales
	6 Corporaciones de Participación Mixta
	7 Departamentos Administrativos
	8 Empresas industriales y comerciales del Estado
	9 Empresas sociales del Estado
	10 Entidades Financieras de Naturaleza Única
	11 Entidades y organismos estatales sujetos a régimen especial
	12 Establecimientos públicos
	13 Fondos cuenta con personería jurídica
	14 Fuerzas militares
	15 Gobernaciones
	16 Institutos Científicos y Tecnológicos
	17 Ministerios
	18 Organismo autónomos
	19 Sociedades de economía mixta
	20 Sociedades públicas
	21 Sociedades por acciones
	22 Superintendencias con personería Jurídica
	23 Superintendencias sin personería Jurídica
	24 Únicas
	25 Unidades Administrativas Especiales con Personería Jurídica
	26 Unidades Administrativas Especiales sin Personería Jurídica
	27 Vicepresidencia

Rama del Poder Legislativo	1 Senado de la República 2 Cámara de Representantes
Rama del Poder Judicial	1 Altas Cortes (Consejo de Estado, Consejo Superior de la Judicatura, Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia) 2 Fiscalía General de la Nación 3 Juzgados civiles 4 Juzgados de familia 5 Juzgados de menores 6 Juzgados de orden público 7 Juzgados de ejecución de penas y medidas de seguridad 8 Juzgado laboral 9 Juzgados penales 10 Juzgados promiscuos 11 Juzgados sin secciones administrativos 12 Tribunales administrativos 13 Tribunales superiores
Otras entidades que no pertenecen a ninguna de las tres ramas	1 Cámaras de Comercio 2 Curadurías 3 Notarías 4 Empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios
Órgano electoral	1 Consejo Nacional Electoral 2 Registraduría Nacional del Estado Civil 3 Registradurías Territoriales

Órganos de Control	1 Auditoría General de la Nación 2 Contraloría General de la República 3 Contralorías Departamentales 4 Contralorías Distritales 5 Contralorías Municipales 6 Defensoría del Pueblo 7 Defensorías Regionales 8 Defensorías Seccionales 9 Personerías Distritales 10 Personerías Municipales 11 Procuraduría Delegadas 12 Procuraduría General de la Nación 13 Procuradurías Delegadas 14 Procuradurías Provinciales 15 Procuradurías Regionales
--------------------	---

Nota. Fuente: (Programa gobierno en línea, 2011, pág. 78)